

Estrategias de servicios: calidad y orientación al cliente (COMM004PO)



* **Curso totalmente GRATUITO para personas ocupadas**

SÍGUENOS



Contenido

Duración: 100 horas.

Modalidad: Presencial.

Fechas y lugar de impartición: *ver dato en web

<http://www.>



Objetivo:

Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

Contenidos:

- **Módulo 1:** Calidad y servicio: algunas definiciones.
- **Módulo 2:** La importancia de la calidad del servicio.
- **Módulo 3:** Gestión de la calidad en el servicio.
- **Módulo 4:** Las estrategias del servicio.
- **Módulo 5:** La comunicación del servicio.
- **Módulo 6:** Las normas de calidad del servicio.
- **Módulo 7:** Calidad y servicio: aspectos generales.
- **Módulo 8:** La caza de errores.
- **Módulo 9:** Medir la satisfacción del cliente.
- **Módulo 10:** ¿Cómo lanzar un programa de calidad?
- **Módulo 11:** Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio.
- **Módulo 12:** Ejemplos de mala calidad en el servicio.
- **Módulo 13:** Módulo específico sectorial.



Requisitos / Titulación

Requisitos:

No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Titulación:

Para obtener el **diploma acreditativo del Servicio Canario de Empleo**, el alumnado deberá:

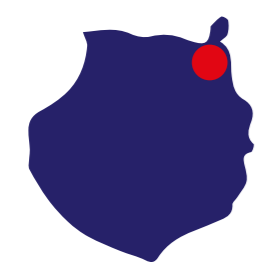
- Ejecutar un mínimo el 75% de cada módulo formativo que compone la acción formativa, en caso de modalidad Teleformación.
- No superar las 3 faltas al mes sin justificación, en caso de modalidad presencial.
- Obtener una calificación mínima de apto.



Ventajas y Oportunidades

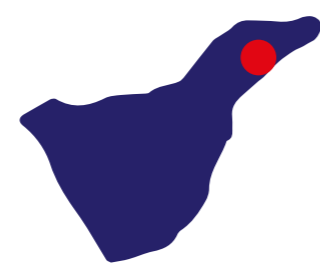
Ventajas y Oportunidades:

- Inserción y/o Promoción laboral a través de nuestras Agencias de Colocación para la intermediación laboral.
- Becas de Transporte, Conciliación y Manutención si se cumplen los criterios exigibles por la administración.
- Cercanía, Personalización de Necesidades, Apoyo Educativo/Emocional y Excelente Ambiente Formativo.
- Plataformas de Teleformación Educativas propias, personalizadas y de alta calidad formativa.
- Cuadro Docente, cercano, profesional y amigo.



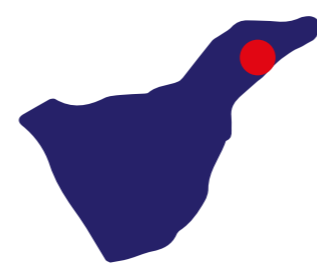
Gran Canaria
928 380 012

grancanaria@institutofocan.es



Tenerife1 Santa Cruz
922 286 114

tenerife_sede1@institutofocan.es



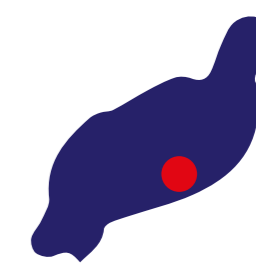
Tenerife2 Santa Cruz
922 630 255

tenerife_sede2@institutofocan.es



La Palma
922 462 648

lapalma@institutofocan.es



Lanzarote
828 609 005

lanzarote@institutofocan.es